



## Pelatihan dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan Hotel

Lisna Bantulu  
Asminar Mokodongan  
Alifia Satirah Sima  
Universitas Negeri Gorontalo  
Pos-el: [asminar@ung.ac.id](mailto:asminar@ung.ac.id)

DOI: 10.32884/ideas.v9i2.1272

### Abstrak

Latar belakang masalah penelitian ini yaitu pelatihan kerja (*training*) dan evaluasi kinerja karyawan hotel belum maksimal dilakukan oleh manajemen Aston Hotel & Villas sehingga memengaruhi kinerja karyawan hotel dalam melayani tamu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh pada proses *training* dalam meningkatkan kinerja karyawan. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sederhana yang disajikan dalam bentuk angka dan disajikan dalam bentuk persentase. Hasil akhir dari penelitian ini menunjukkan *training hours* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Aston Gorontalo Hotel dan Villas.

### Kata Kunci

Pelatihan, kinerja karyawan hotel

### Abstract

*The background of this research problem is that the management of Aston Hotel & Villas has not optimally carried out training and performance evaluation of hotel employees so that it affects the performance of hotel employees in serving guests. Therefore, this study aims to determine the influence of the training process in improving employee performance. This research method uses a simple quantitative method presented in the form of numbers and presented in the form of proportions. The final results of this study show that training hours have an effect on employee performance at the Aston Gorontalo Hotel and Villas.*

### Keywords

*Training, performance of hotel employees*

### Pendahuluan

Salah satu faktor terbesar yang mempengaruhi pembentukan identitas perusahaan adalah sumber daya manusia. Kualitas tenaga kerja pada industri perhotelan juga mempengaruhi terlaksananya pelayanan dan operasional hotel yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan tenaga kerja yang sesuai dengan visi misi perusahaan. Salah satu caranya yaitu memberikan bekal dan persiapan bagi karyawan agar semakin terampil dalam melaksanakan pekerjaannya. Bekal dan persiapan yang dimaksud dilakukan dalam bentuk *training* atau pelatihan kerja.

Pelatihan karyawan merupakan salah satu bekal atau persiapan yang didapatkan oleh karyawan itu sendiri. Menurut Dessler (2015), pelatihan berarti memberi karyawan baru atau karyawan lama sebuah keterampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan tugas mereka. Pelatihan menjadi proses seorang karyawan dalam mencapai tujuan dan tujuan itu sudah ditentukan oleh perusahaan sehingga akan dimanfaatkan guna mencapai tujuan utama perusahaan.

Aston Hotel dan Villas merupakan bagian dari Brand Archipelago. Brand Archipelago memiliki misi yaitu “Melebihi harapan tamu di semua hotel kami, membantu staf kami mengembangkan karir mereka sambil mendukung pemilik dalam merancang, membuat, dan mengoperasikan hotel terbaik di kelas sehingga mereka dapat dibanggakan”. Agar keberhasilan dalam mengoperasikan hotel berjalan dengan lancar dibutuhkan sumber daya manusia pariwisata atau perhotelan yang profesional. Saat ini, sedikit disayangkan, pengembangan karir seperti evaluasi kinerja yang ada di Aston Gorontalo Hotel & Villas belum maksimal. Biasanya hanya beberapa pekerja yang seringkali dinilai kinerjanya. Padahal, dalam mengembangkan kemampuan diperlukan evaluasi dan pelatihan kerja yang menyeluruh.

Ketika proses pelatihan masih dirasakan kurang, maka hal ini sangat berdampak pada pengetahuan untuk mengerjakan pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan dan menyebabkan kinerja kurang optimal. Bahkan, ada beberapa pekerja yang sering mendapatkan komplain dari tamu atas pelayanannya dikarenakan proses *training* yang kurang efektif. Padahal, sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan layanan dan jasa dituntut bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini sangat diperlukan oleh Aston Gorontalo Hotel & Villas dalam menciptakan visi mereka yaitu “Diakui secara universal sebagai perusahaan perhotelan pilihan di Asia bagi para tamu, pemilik, dan karyawan”.

Beberapa tenaga kerja yang belum lama bekerja di Aston Gorontalo Hotel & Villas belum memahami atau masih bingung dengan pekerjaan yang akan mereka lakukan. Biasanya pada saat jam operasional berlangsung masih terlihat kurang cekatan dalam bekerja dan melayani tamu sehingga terkadang ada beberapa tamu yang memberikan komplain dalam melayani mereka. Ada pula yang sudah mengerti dan memahami betul cara menanganai tamu dengan baik, tetapi mereka merupakan para pekerja yang telah lama bekerja di hotel. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Pelatihan dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan Hotel”.

Penelitian sejenis sudah pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Berikut ini adalah beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Citraningtyas (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kinerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Hotel Megaland Solo)”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa pelatihan kerja, lingkungan kerja, dan variabel kepuasan kerja memiliki dampak signifikan dalam kinerja karyawan. Metode yang dipakai dalam penelitian ini yaitu regresi berganda yaitu pengumpulan data melalui sampel responden yang merupakan karyawan hotel tersebut.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Manangi (2016) yang berjudul “Pengaruh Beragam Disiplin Ilmu Pekerja terhadap Kinerja di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi DKI Jakarta”. Hasil menjelaskan bahwa pengetahuan dan sikap berbasis beragam disiplin ilmu yang bukan di bidangnya dapat ditingkatkan dengan cara pelatihan sumber daya manusia berupa diklat secara terus-menerus. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan pengumpulan data kemudian menganalisisnya dengan analisis regresi linear berganda melalui program SPSS 16.

Pelatihan merupakan suatu bentuk proses dalam mengembangkan kemampuan yang profesional dan melatih kemampuan serta keahlian karyawan guna melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan di perusahaan (Widodo, 2008; Rachmawati, 2015). Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan penguasaan teori dan juga keterampilan dalam melakukan segala sesuatu yang menyangkut dengan kegiatan untuk mencapai tujuan. Manfaat pelatihan adalah adanya kemampuan untuk meningkatkan jenjang karier pegawai dan membantu pegawai untuk berkembang dalam rangka menyelesaikan berbagai tanggung jawab pada masa yang akan datang. Menurut Simamora, manfaat dari program pelatihan adalah meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas, menciptakan sikap loyalitas dan kerja sama yang lebih menguntungkan antara perusahaan dan pegawai pimpinan, memenuhi persyaratan perencanaan SDM yang ada, membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka di perusahaan (Priansa, 2017). Pelatihan kerja yakni menguntungkan kedua belah pihak baik karyawan maupun perusahaan dalam hal mengembangkan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja adalah suatu performa karyawan yang dapat dinilai dan diobservasi berdasarkan dari kualitas, kuantitas serta kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan demikian, perkembangan bisnis perusahaan bergantung juga pada kinerja yang dimiliki oleh karyawan-karyawannya. Semakin baik performa karyawan maka semakin baik pula hasil dalam perkembangan bisnis perusahaan. Sebaliknya, kinerja yang buruk akan berdampak buruk pula pada perusahaan. Penilaian kerja merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan dari perusahaan sebab dalam penilaian kinerja, perusahaan dapat mengetahui seberapa sukses dan berhasilnya seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab (Setiobudi, 2017; Snell dan Bohlander, 2010).

## Metode

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan dari bulan Mei-Juli di Aston Gorontalo Hotel & Villas yang terletak di Jl. Manggis No.88, Libuo, Kota Gorontalo. Penelitian ini dilakukan di departemen *Human Resources* Aston Gorontalo Hotel & Villas. Data dan sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data yang didapatkan dari penelitian ini bersumber dari hasil kuesioner, observasi, dokumentasi.



Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang pernah melakukan proses *training* di Aston Gorontalo Hotel & Villas sebanyak 77 karyawan. Jumlah sampel yang diambil yakni di bagian operasional yaitu *Front Office*, *Food & Beverage Service*, *Food & Beverages Product*, dan *Housekeeping*. Sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin (Kusmayadi dan Sugiarto, 2020). Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 44 responden dari pembulatan 43,502 responden.

Seluruh karyawan yang akan dibagikan kuesioner adalah karyawan hotel (Homogen), dan margin error yang digunakan yaitu 10% dari seluruh jumlah karyawan pada tahun 2022 di Aston Gorontalo Hotel & Villas. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* (Sampel Bertujuan). Yang artinya, teknik pengambilan sampel mempertimbangkan suatu kriteria-kriteria atau ciri tertentu agar sampel yang diambil sesuai dengan tujuan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini akan dibagikan kepada karyawan yang mengikuti proses pelatihan kerja di Aston Gorontalo Hotel & Villas. Peneliti menggunakan kuesioner ini untuk mengetahui seberapa jauh pemahaman dan perkembangan karyawan terhadap proses rekrutmen dengan menggunakan skala Guttman. Teknik pengumpulan data yang kedua adalah wawancara. Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa *Dept.Head* terutama di bagian operasional dan kepada HRD yang ada di Aston Gorontalo Hotel & Villas. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara terbuka dengan menanyakan hal-hal secara garis besar. Peneliti juga akan menggunakan alat bantu seperti notes dan perekam suara yang digunakan sebagai aktivitas wawancara. Teknik pengumpulan data yang ketiga adalah observasi. Observasi ini dilakukan oleh peneliti secara langsung selama dua bulan (Mei – Juni). Pengamatan yang akan diamati dalam observasi ini adalah dengan cara meneliti secara langsung mengenai proses rekrutmen yang diadakan dan kinerja karyawan di Aston Gorontalo Hotel & Villas. Teknik pengumpulan data yang keempat adalah dokumentasi. Dokumentasi ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, dan data yang relevan dengan penelitian.

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kuantitatif. Peneliti mengambil pendekatan kuantitatif karena ingin menganalisis seberapa besar hubungan antara proses *training* terhadap kinerja karyawan. Menurut Jaya (2020) pendekatan kuantitatif lebih memusatkan perhatian pada gejala-gejala atau fenomena-fenomena yang mempunyai karakteristik tertentu dalam kehidupan manusia, yang dinamakan sebagai variabel. Jenis penelitian yang akan digunakan bersifat kausal dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada respon dan memperoleh data yang dibutuhkan. Data yang dianalisis secara deskriptif dan statistik inferensial akan dibantu dengan program excel.

Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat yaitu suatu teknik analisis data terhadap satu variabel secara mandiri, analisis univariat dapat juga disebut dengan analisis deskriptif atau statistik deskriptif yang bertujuan menggambarkan kondisi fenomena yang dikaji. Hasil pengukuran tersebut dapat ditampilkan dalam bentuk angka, atau sudah diolah menjadi persentase, ratio, atau prevalensi. Dalam penelitian ini difokuskan untuk mengolah data dalam bentuk persentase. Adapun rumus yang digunakan mencari persentase menurut Sudijono (2008) berikut ini.

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

Dimana: **P** adalah angka Persentase

**f** adalah frekuensi dari setiap jawaban kuesioner

**N** adalah Jumlah responden atau banyaknya individu

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

#### Proses *Training*

Dalam proses *training* yang ada pada Aston Gorontalo Hotel & Villas sendiri terbagi atas lima tahapan yaitu pemahaman materi, *training hours*, motivasi dan apresiasi, serta frekuensi *training*. Responden diminta untuk mengisi apakah lima tahapan tersebut sudah sesuai dengan apa yang mereka ikuti, berikut hasil penelitian lima tahapan yang telah diisi oleh responden.

### 1. Pemahaman Materi

Deskripsi pengetahuan tentang pekerjaan di Aston Gorontalo Hotel & Villas melalui materi yang disampaikan pada pelatihan kerja berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi sebesar 56,7% responden atau sebanyak 25 orang dari 44 yang menjawab tidak paham dan sisanya yakni sebesar 43,1% atau sebanyak 19 orang yang memilih menjawab ya (paham).

### 2. Training Hours

Waktu yang cukup untuk *training* atau pelatihan yang diberikan oleh *Department Head* kepada karyawan sangat berpengaruh pada efektivitas dalam keterampilan dan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa sebesar 91% responden atau sebanyak 40 orang dari 44 orang yang menjawab tidak cukup dan sisanya yakni sebesar 9% atau sebanyak 4 orang dari total responden 44 orang yang memilih menjawab ya (cukup).

### 3. Motivasi dan Apresiasi

Motivasi dan apresiasi atasan kepada karyawan dibutuhkan guna membangkitkan respon positif serta keinginan untuk lebih berkembang dan mencapai kinerja kerja lebih baik. Deskripsi dukungan moral pada proses *training* melalui motivasi dan apresiasi berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa sebesar 56,1% responden atau sebanyak 26 orang dari 44 orang yang menjawab tidak dan sisanya yakni 41% atau sebanyak 18 orang dari total responden yang memilih menjawab ya.

### 4. Partisipasi Aktif

Dalam mewujudkan proses *training* yang efektif dan efisien dibutuhkan keterlibatan karyawan untuk mengikuti serta menjadi bagian penting dalam suatu pelatihan kerja. Deskripsi keterlibatan karyawan dalam hal menjadi partisipan suatu *training* berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi sebesar 93,1% responden atau sebanyak 41 orang dari 44 orang yang memilih ya, dan sisanya yakni sebesar 6,9% atau sebanyak 3 orang dari total responden yang memilih menjawab tidak.

### 5. Frekuensi Training

Sering atau tidaknya *training* yang diberikan oleh atasan pada karyawan Aston Gorontalo Hotel & Villas sangat berpengaruh terhadap daya ingat dan keterampilan karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi tamu. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa sebesar 84,09% responden atau sebanyak 37 orang dari 44 orang yang memilih tidak, dan sisanya yakni 16% atau sebanyak 7 orang dari total responden yang memilih menjawab ya.

## Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja di Aston Hotel dan Villas dinilai berdasarkan KPI yang sudah ditentukan atau disebut *key performance indicator* yang memiliki lima indikator yaitu *employee performance*, *customer perspective*, *technology knowledge*, *learning & development*, dan *adaptability*. Responden diminta untuk mengisi apakah lima aspek tersebut sudah terpenuhi dengan baik pada kinerja responden. Berikut ini adalah hasil penelitian lima aspek tersebut yang telah diisi oleh responden.

#### 1. Performance Employee (Performa Karyawan)

Performa karyawan yang efektif dan efisien dibutuhkan untuk mencapai kinerja yang baik. Performa karyawan dinilai dari apakah seorang karyawan sudah memenuhi golden rules & bisa bekerja sama dalam tim untuk mencapai visi misi dari Aston Gorontalo Hotel & Villas. Berikut deskripsi kerja sama tim yang dinilai dari *Performance Employee* bahwa ada sebesar 81,9% responden atau sebanyak 36 orang dari 44 orang yang memilih ya, dan sisanya yakni 18,1% atau sebanyak 8 orang dari total responden yang memilih menjawab tidak.

#### 2. Customer Perspective (Perspektif Pelanggan)

Perspektif pelanggan berkaitan erat dengan cara perusahaan melayani pelanggan. Adanya pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Dalam hal ini karyawan Aston Gorontalo Hotel & Villas dinilai apakah sering atau tidak pernah mendapatkan komplain dari pelanggan dengan tujuan untuk mengetahui apakah karyawan paham akan pekerjaannya. Deskripsi penilaian perspektif pelanggan dari kinerja karyawan diperoleh hasil sebesar 93,1% responden atau sebanyak 41 orang dari 44 orang yang memilih ya, dan sisanya yakni 6,9% atau sebanyak 3 orang dari total responden yang memilih menjawab tidak.



### 3. *Technology Knowledge (Pengetahuan Teknologi)*

Dalam setiap departemen yang ada di Aston Gorontalo Hotel & Villas memiliki teknologinya sendiri. Kemampuan karyawan dalam hal menggunakan teknologi tersebut sangat berpengaruh pada kinerja karyawan. Dalam hal ini karyawan dinilai apakah sudah menguasai pengetahuan teknologi pada departemennya masing-masing. Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh bahwa ada sebesar 79,6% responden atau sebanyak 35 orang dari 44 orang yang memilih tidak dan sisanya yakni 20,4% atau sebanyak 9 orang dari 44 total responden yang memilih menjawab ya.

### 4. *Learning dan Development (Pembelajaran dan Pengembangan)*

Dimensi ini berfokus pada potensi karyawan dalam hal kepemimpinan dan pengembangan. *Learning & Development* seorang karyawan di Aston Gorontalo Hotel & Villas dinilai dari cara mereka apakah memiliki inisiatif untuk belajar dan berkembang pada departemennya masing-masing. Deskripsi inisiatif karyawan dalam hal belajar dan berkembang diperoleh hasil bahwa ada sebesar 91% responden atau sebanyak 40 orang dari 44 orang yang memilih ya, dan sisanya yakni 9% atau sebanyak 4 orang dari 44 total responden yang memilih menjawab tidak.

### 5. *Adaptability (Kemampuan Beradaptasi)*

Kemampuan beradaptasi dalam lingkungan kerja sangat berguna untuk memaksimalkan pekerjaan. Kemampuan beradaptasi berarti karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, penyelesaian masalah, dan berpikir kreatif. Deskripsi penilaian karyawan dalam hal mampu beradaptasi di lingkungan kerja diperoleh hasil bahwa ada sebesar 63,7% responden atau sebanyak 28 orang dari 44 orang yang memilih tidak, dan sisanya yakni 36,3% atau sebanyak 16 orang dari 44 total responden yang memilih menjawab ya.

## Pembahasan

### *Proses Training*

#### 1. *Pemahaman Materi*

Berdasarkan hasil penelitian pada proses Pemahaman Materi ditemukan bahwa banyak responden yang memilih jawaban tidak dengan pertanyaan “apakah responden sudah cukup memahami semua materi yang telah disampaikan ketika *training* diberikan” yang mengartikan bahwa banyak responden yang belum mengerti dan memahami mengenai materi yang telah diberikan atasan atau *Department Head*. Sedangkan untuk beberapa responden yang memilih ya, dikarenakan materi yang telah diberikan sudah cukup dipahami oleh responden. Pemahaman materi diperlukan guna menambah pengetahuan karyawan akan kualifikasi pekerjaan yang diberikan, hal ini berdasarkan dengan teori Sikula dalam (Priansa, 2017) yaitu salah satu program pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan memiliki tujuan yaitu meningkatkan produktivitas perusahaan dengan cara mengembangkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan perubahan perilaku. Sehingga pemahaman materi pada karyawan yang ada di Aston Gorontalo Hotel & Villas dikatakan masih kurang berdasarkan teori yang dijelaskan.

#### 2. *Training Hours*

Berdasarkan hasil penelitian pada proses *Training Hours* ditemukan bahwa banyak responden yang memilih tidak dengan pertanyaan “apakah waktu *training* yang diberikan sudah cukup bagi responden?” yang mengartikan bahwa banyak karyawan Aston Gorontalo Hotel & Villas yang masih merasa jam *training* diberikan kurang cukup untuk meningkatkan keterampilan dalam bekerja. Sedangkan beberapa responden yang memilih ya, dikarenakan responden merasa waktu *training* yang diberikan sudah cukup untuk responden dalam meningkatkan keterampilan bekerja. Durasi pelatihan yang cukup sangat diperlukan dalam proses *training* agar karyawan memahami betul mengenai materi yang diberikan oleh si pemateri atau *Department Head* guna meningkatkan pengetahuan dan kemampuan hal ini berdasarkan dengan salah satu teori menurut Sikula dalam (Priansa, 2017) yaitu pelatihan kerja yang cukup dapat memberikan kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan perkembangan pribadinya dalam hal pengetahuan dan kemampuan. Namun, durasi *training* atau *Training Hours* di Aston Gorontalo Hotel & Villas masih kurang sehingga materi yang didapatkan tidak sepenuhnya tersampaikan. Oleh karena itu, diasumsikan bahwa pengetahuan karyawan terhadap materi tersebut masih kurang sehingga tidak sejalan dengan teori yang dijelaskan.

### 3. Motivasi dan Apresiasi

Berdasarkan hasil penelitian pada proses Motivasi & Apresiasi ditemukan bahwa banyak responden yang memilih tidak pada pertanyaan “apakah dukungan moral dan apresiasi dalam *training* sudah cukup bagi responden dalam meningkatkan kinerja?” yang mengartikan banyak responden yang merasa bahwa motivasi dan apresiasi yang diberikan oleh atasan selama *training* berlangsung masih kurang. Sedangkan untuk beberapa yang memilih ya, dikarenakan responden merasa sudah cukup mendapatkan motivasi dan apresiasi dalam meningkatkan kinerja. Jika karyawan diberikan apresiasi dan motivasi terhadap pekerjaannya, tentu saja karyawan akan lebih meningkatkan kinerja dan tanggung jawab mereka akan menjadi lebih baik, hal ini berdasarkan dengan teori Sikula dalam (Priansa, 2017) bahwa pelatihan memiliki tujuan salah satunya pelatihan dapat meningkatkan moral kerja pegawai untuk lebih bertanggung jawab terhadap tugas yang diembannya dalam perusahaan. Namun, Motivasi & Apresiasi pada proses *training* yang ada di Aston Gorontalo Hotel & Villas masih kurang bagi karyawannya sehingga tidak sejalan dengan teori yang dijelaskan.

### 4. Partisipasi Aktif

Berdasarkan hasil penelitian pada proses Partisipasi Aktif karyawan pada *training* ditemukan bahwa banyak responden yang memilih ya dengan pertanyaan “apakah responden aktif dan hadir selalu pada saat *training*?” yang mengartikan bahwa responden selalu aktif dan berpartisipasi pada setiap *training* yang diberikan oleh atasan atau *Department Head*. Sedangkan untuk beberapa responden yang memilih tidak, dikarenakan responden merasa masih belum cukup aktif berpartisipasi pada *training* yang diberikan. Partisipasi Aktif oleh karyawan pada proses *training* sangat penting agar semua karyawan terlibat dalam *training* yang dilaksanakan secara fokus dan serius serta meminimalisir kecelakaan kerja, hal ini berdasarkan teori menurut Sikula dalam (Priansa, 2017) salah satu tujuan pelatihan yaitu mencegah terjadinya kecelakaan kerja disuatu perusahaan yang membuat suasana kerja aman, tenang, dan stabil. Sehingga, proses *training* melalui Partisipasi Aktif di Aston Gorontalo Hotel & Villas dapat dikatakan baik dan sejalan dengan teori yang dijelaskan.

### 5. Frekuensi Training

Berdasarkan hasil penelitian pada proses Frekuensi *Training* ditemukan bahwa banyak responden yang memilih tidak dengan pertanyaan “apakah jumlah *training* yang diberikan sudah cukup bagi responden untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja?” yang mengartikan bahwa banyak responden yang merasa jumlah *training* yang diberikan belum cukup bagi responden. Sedangkan untuk responden yang memilih ya, dikarenakan responden merasa jumlah *training* yang diberikan sudah cukup untuk responden dalam meningkatkan kinerja. Frekuensi *Training* dibutuhkan agar daya ingat karyawan akan deskripsi pekerjaan yang akan responden kerjakan, hal ini berdasarkan dengan teori Menurut Sikula dalam (Priansa, 2017) salah satu tujuan pelatihan yaitu dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pekerjaan sehingga kualitas *output* yang dihasilkan karyawan dalam bekerja akan terjaga bahkan meningkat. Namun, di Aston Gorontalo Hotel & Villas proses *training* melalui aspek Frekuensi *Training* dikatakan masih kurang sehingga tidak sejalan dengan teori yang dijelaskan.

## Kinerja Karyawan

### 1. Employee Performance (Performa Karyawan)

Berdasarkan hasil penelitian pada kinerja karyawan melalui *Employee Performance* ditemukan bahwa banyak responden yang memilih ya dengan pertanyaan “apakah responden mampu bekerja sama dalam tim?” yang mengartikan bahwa banyak responden yang sudah mampu dalam bekerja sama tim. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak, dikarenakan responden merasa masih kurang mampu untuk bekerja sama tim yang terjadi karna faktor internal atau eksternal. *Employee Performance* secara sederhana diartikan sebagai salah satu proses sistematis untuk membuat karyawan dapat mencapai tujuan kinerja yang diperlukan. Dalam *Employee Performance* indikator yang dinilai adalah kerja sama tim yang baik dalam kinerja karyawan, hal ini berdasarkan dengan salah satu dimensi penilaian kinerja menurut Kasmir (2016: 204-207) yaitu kerja sama antara karyawan akan memengaruhi kinerja individu atau kinerja organisasi, jika kerja sama berjalan dengan baik maka kinerjanya akan baik pula. Demikian sebaliknya jika kerja sama antara karyawan tidak berjalan baik, maka kinerjanya akan kurang baik pula. Sehingga di Aston Gorontalo Hotel & Villas salah satu indikator kinerja karyawan yaitu *Employee Performance* dapat dikatakan baik dan sesuai dengan teori yang dijelaskan.



## 2. *Customer Perspectives* (Pandangan Pelanggan)

Berdasarkan hasil penelitian pada kinerja karyawan melalui *Customer Perspectives* ditemukan bahwa banyak responden yang memilih ya dengan pertanyaan “Apakah responden pernah mendapatkan komplain dari pelanggan?” yang mengartikan bahwa masih banyak karyawan di Aston Gorontalo yang sering mendapatkan komplain dari tamu atau pelanggan. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak, dikarenakan responden tidak pernah mendapatkan komplain sebab responden mengerjakan pekerjaan yang diberikan dengan baik. *Customer Perspectives* adalah perspektif pelanggan yang berkaitan erat dengan cara perusahaan atau hotel melayani pelanggan. Dalam hal ini, setiap pelanggan harus diperlakukan dengan layak sehingga pelanggan mendapatkan rasa puas dan tidak komplain atas pelayanan yang diberikan dengan kata lain karyawan harus mampu bertanggung jawab dalam pekerjaan mereka yang tugas utamanya adalah pelayanan yang baik, hal ini berdasarkan dengan salah satu teori menurut Kasmir (2016: 204-207) tanggung jawab merupakan unsur penting terhadap kinerja seseorang, artinya karyawan yang memenuhi kriteria bertanggung jawab maka nilai kinerjanya akan naik. Demikian pula sebaliknya bagi mereka yang kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya akan dinilai kurang baik. Namun, dapat dilihat dari hasil kuesioner yang diberikan pada karyawan, kinerja karyawan melalui *Customer Perspectives* dikatakan masih kurang sehingga tidak sesuai dengan teori yang dijelaskan.

## 3. *Technology Knowledge*

Berdasarkan hasil penelitian pada kinerja karyawan melalui *Technology Knowledge* ditemukan bahwa banyak responden yang memilih tidak pada pertanyaan “apakah responden sudah maksimal dalam menggunakan fasilitas teknologi yang disediakan pada departemen masing-masing?” yang mengartikan bahwa banyak responden yang masih belum mengerti dan memaksimalkan pemakaian fasilitas teknologi yang telah disediakan. Sedangkan untuk beberapa responden yang memilih ya, dikarenakan responden sudah maksimal dalam menggunakan fasilitas teknologi yang telah disediakan. Pengetahuan akan teknologi di era digital ini sangat diperlukan untuk memaksimalkan pekerjaan yang dituntut. Fasilitas teknologi merupakan salah satu penunjang kinerja karyawan yang penting untuk memaksimalkan produktivitas karyawan untuk hasil kerja yang maksimal, hal ini berdasarkan dengan salah satu teori menurut Kasmir (2016: 204-207) yaitu kemampuan atau hasil kerja merupakan ukuran bagi seorang karyawan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Karyawan yang dinilai mampu menghasilkan kerja yang baik maka kinerjanya akan dinilai baik, demikian pula sebaliknya bagi mereka yang tidak mampu maka akan dinilai jelek. Sehingga, dapat dilihat dari hasil penelitian di Aston Gorontalo Hotel & Villas, kinerja karyawan melalui *Technology Knowledge* masih kurang dalam menghasilkan hasil kerja yang baik serta tidak sejalan dengan teori yang dijelaskan.

## 4. *Learning and Development*

Berdasarkan hasil penelitian pada kinerja karyawan melalui *Learning & Development* ditemukan bahwa banyak responden yang memilih ya pada pertanyaan “apakah responden memiliki inisiatif dalam belajar lebih dan berkembang pada departemen masing-masing?” yang mengartikan bahwa banyak responden yang mempunyai inisiatif dalam bekerja dan belajar untuk berkembang pada departemennya. Sedangkan untuk beberapa responden yang memilih menjawab tidak, dikarenakan responden masih belum memiliki inisiatif dalam berkembang dan belajar pada departemennya. *Learning & Development* merupakan indikator penting dalam kinerja karyawan karena kemampuan serta pengembangan untuk suatu pekerjaan demi kemajuan perusahaan yang dimiliki karyawan dinilai penting dan menjadi aset perusahaan karyawan hal ini berdasarkan dengan salah satu teori Kasmir (2016: 204-207) yaitu prakarsa merupakan seseorang yang selalu memiliki ide-ide atau pendapat perbaikan atau pengembangan atas kualitas suatu pekerjaan, prakarsa ini menandakan seseorang memiliki kepedulian kepada kemajuan perusahaan. Sehingga di Aston Gorontalo Hotel & Villas kinerja karyawan dalam hal *Learning & Development* dapat dikatakan baik dan sejalan dengan teori yang dijelaskan.

## 5. *Adaptability*

Berdasarkan hasil penelitian pada kinerja karyawan melalui *Adaptability* ditemukan bahwa banyak responden yang memilih ya dengan pertanyaan “apakah responden dapat beradaptasi dengan baik di lingkungan kerja tanpa adanya hambatan?” yang mengartikan bahwa responden mampu beradaptasi dengan baik untuk memaksimalkan dan menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan beberapa responden yang memilih menjawab tidak,

dikarenakan responden masih belum mampu dalam beradaptasi sebab membutuhkan waktu yang lebih bagi responden untuk beradaptasi. *Adaptability* merupakan salah satu indikator penunjang kinerja karyawan yang penting sebab kemampuan beradaptasi dapat mengembangkan keterampilan individual serta menjadi orang yang mempunyai pikiran terbuka yang membuat seorang karyawan menjadi lebih kritis dan kreatif hal ini berdasarkan dengan salah satu teori Macey et al (2008) bahwa karyawan yang adaptif akan menolong perusahaannya untuk mengantisipasi dan merespon perubahan dalam pandangan kompetitif yang lebih cepat dan lebih sukses. Sehingga, di Aston Gorontalo Hotel & Villas kinerja karyawan dalam hal *Adaptability* dapat dikatakan cukup baik dan sejalan dengan teori yang dikemukakan.

Dari hasil angket/kuesioner yang sudah dibagikan kepada karyawan operasional di Aston Gorontalo Hotel & Villas bahwa terbukti proses *training* sangat berpengaruh terhadap karyawan dalam hal meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Hal ini sejalan dengan teori menurut Rachmawati (2008: 110), pelatihan merupakan wadah lingkungan bagi karyawan, di mana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan. Adanya pelatihan tersebut akan menciptakan kinerja karyawan yang tinggi sehingga dapat menunjang keberhasilan perusahaan.

Dihitung dari hasil pertanyaan tiap proses *training* yang dilakukan yang di total yaitu sebesar 131 pilihan jawaban tidak dari total 220 jawaban dengan menggunakan 5 pertanyaan pada 44 total responden yang berarti proses *training* yang dilakukan di Aston Gorontalo Hotel & Villas masih sangat kurang untuk menunjang kinerja karyawan. Dari hasil angket/kuesioner yang dibagikan pada karyawan untuk melihat hasil kinerja karyawan menunjukkan bahwa ada sebesar 78 jawaban tidak dari total 220 jawaban dengan menggunakan 5 pertanyaan yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan di Aston Gorontalo masih kurang baik karena proses *training* yang dijalankan tidak sesuai dengan *Budget Training Hours* yang telah ditentukan oleh *Corporate Archipelago*. Apabila proses *training* di Aston Gorontalo Hotel & Villas berjalan dan terpenuhi dengan baik maka kinerja karyawan pun akan lebih meningkat sehingga meminimalisir kesalahan kerja yang menimbulkan komplain dari tamu.

## Penutup Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang proses *training* dan kinerja karyawan di Aston Gorontalo Hotel & Villas dapat diperoleh simpulan sebagai berikut. *Training* dan kinerja karyawan di Aston Gorontalo Hotel & Villas dinilai belum maksimal disebabkan oleh 1) pemahaman materi yang belum maksimal dirasakan oleh karyawan sebagai peserta *training*; 2) *training hours* yang belum cukup; 3) motivasi dan apresiasi yang belum efektif saat *training*; 4) kurangnya frekuensi *training* yang diselenggarakan oleh pihak hotel.

## Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut.

1. Perlunya perusahaan lebih memperhatikan Proses *Training* yang dijalankan apakah sudah berjalan dengan baik atau belum setiap bulannya.
2. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih lanjut aspek-aspek apa lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih baik dari penelitian ini.

## Daftar Rujukan

- Aruan, D. A. (2013). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Sucofindo (Persero) Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(2), 566-574.
- Citrangingtyas, N., & Djastuti, I. (2017). Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Hotel Megaland Solo). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 1-11.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Empat Belas. Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Kusdyah, I.R. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI.
- Manangi F.I. (2016). *Pengaruh Beragam Disiplin Ilmu Pekerja terhadap Kinerja di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi DKI Jakarta*. (Doctoral thesis, Universitas Negeri Gorontalo). 1(331312016).



- Mangkunegara, A. A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Nawawi, H. (2008). *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Gajah Mada University Press.
- Priansa, D. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ruskamto, M., Pragiwani, M., & Anhar, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas *Website*, Citra Instansi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Administrasi Hukum Umum Cikini Jakarta (KEMENKUMHAM). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi*. 1-17. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/3210>
- Setiobudi, E. (2017). Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi pada PT. Tridharma Kencana. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 3(3), 170-182. <http://dx.doi.org/10.30998/jabe.v3i3.1768>
- Simamora, H. (2006). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Snell, S., Bohlander, G. W., & Bohlander, G. (2010). *Principles of Human Resource Management* (Vol. 1, No. 1). Mason, OH, USA: South-Western Cengage Learning.
- Sudijono, A. (2008). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2018). *Metode Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Umi, M. Z., & Nurnida, I. (2018). Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan: Studi Pada PT. Mitra Solusi Telematika (MST) Jakarta. *eProceedings of Management*, 5(1), 1-7.
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pusaka Pelajar.
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The Meaning of Employee Engagement. *Industrial and organizational Psychology*, 1(1), 3-30.
- Sutrisno, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Kencana

